

# **Saksbehandlingstiden ved Nav Arbeid og ytelser i uføresaker bosatt utland – undersøkelse av eget tiltak**

24.9.2019 (2019/1707)

Sivilombudsmannen har, av eget tiltak og på generelt grunnlag, undersøkt behandlingstiden ved Nav Arbeid og ytelser i saker om uføretrygd til medlemmer som er eller har vært bosatt i utlandet. Saksbehandlingstiden på dette saksfeltet har jevnlig vært tatt opp med Arbeids- og velferdsdirektoratet, sist i 2017.

Gjennomsnittlig saksbehandlingstid på saksfeltet har ikke endret seg de siste to årene, og den fremstår som lang. Redegjørelsen til Arbeids- og velferdsdirektoratet om status per juli 2019 viser imidlertid en positiv utvikling innen flere områder. Ombudsmannen forutsetter at de ulike tiltakene som er iverksatt på området, også vil få en positiv effekt på gjennomsnittlig behandlingstid fremover.

Ombudsmannen lar saken bero med den redegjørelsen Arbeids- og velferdsdirektoratet har gitt, men vil følge utviklingen på saksfeltet videre.

## **Sakens bakgrunn og våre undersøkelser**

Sivilombudsmannen følger særskilt med på saksbehandlingstiden i Nav, og undersøker med jevne mellomrom behandlingstiden i enkelte sakstyper på generelt grunnlag. Behandlingstiden til Nav Arbeid og ytelser i uføresaker bosatt utland ble sist undersøkt på generelt grunnlag i 2017 (sak 2017/133), da Nav nettopp hadde omorganisert behandlingen av internasjonale saker.

I tiden etter 2017 har ombudsmannen mottatt flere klager som gjelder lang saksbehandlingstid i uføresaker bosatt utland, og informasjonen som er gitt på [www.nav.no](http://www.nav.no) om gjennomsnittlig saksbehandlingstid i denne sakstypen er uendret. På denne bakgrunn fant ombudsmannen grunn til å undersøke Navs saksbehandlingstid i saker om uføretrygd bosatt utland på generelt grunnlag på nytt i juni 2019.

Arbeids- og velferdsdirektoratet ble bedt om å gi en orientering om Nav Arbeid og ytelsers behandlingstid i uføresaker bosatt utland, både ved behandlingen av søknader og ved forberedelsen av klagesaker. Videre ble direktoratet bedt om å svare på hvordan Arbeids- og velferdsetaten arbeider med å korte ned saksbehandlingstiden på saksfeltet, og når det forventes å se resultater av dette arbeidet. Vi ba i tillegg om en tilbakemelding på hvilke rutiner Nav Arbeid og ytelser har for å sende forsinkelsesmeldinger i disse sakene.

## **Arbeids- og velferdsdirektoratets redegjørelse for restansesituasjonen**

I brev 29. juli 2019 redegjorde Arbeids- og velferdsdirektoratet for organiseringen av utlandsområdet i Nav, og arbeidet som ble gjort for å bygge ned restanser på området etter at Nav Internasjonalt ble avviklet 1. september 2016.

I løpet av 2018 har det vært en bedring i restansesituasjonen i saker om uføretrygd bosatt utland. Restansene har blitt vesentlig redusert sammenliknet med 2017. Det har imidlertid vært et langt etterslep på mange områder, og omfanget av restansene har vært større enn det som har fremkommet av statistikken. Ifølge direktoratet vil ikke målkravet for behandlingstid i disse sakene nås i 2019, men det er forventet at den positive utviklingen fortsetter.

Med unntak av en søknad og en klagesak er de eldste sakene som ligger til behandling ved Nav Arbeid- og ytelser, fra 2015. Alle kurantsaker og alle saker der botiden i Norge er mer enn 15 år blir imidlertid behandlet raskt. Direktoratet understreket at svært mange av de sakene som ligger til behandling, gjelder små beløp for dem det gjelder.

Gjennomsnittlig saksbehandlingstid i søknadssaker har vært relativt uendret over tid, selv om den er svakt nedadgående. I juli 2018 var gjennomsnittlig behandlingstid 569 dager. Per juli 2019 var den på 546 dager. Ettersom gjennomsnittlig behandlingstid blir påvirket av at enkelte saker er veldig gamle, viste direktoratet til at gjennomsnittlig behandlingstid ikke vil være en god målestokk på området før det blir ryddet opp i de eldste sakene. Andre parametere styrker imidlertid inntrykket av at utviklingen går i riktig retning. Andel saker som behandles innenfor normtid, er nå på 35 % sammenliknet med 20 % på samme tidspunkt i 2018. Per uke 27 i 2019 hadde Nav Arbeid og ytelser 1473 søknader liggende til behandling, hvorav 779 søknader var eldre enn 8 måneder. 35 % av søknadene er kommet inn før 2018. Når det gjelder klagesakene, var 203 klagesaker eldre enn 10 uker ved utgangen av mai 2019. 40 % av disse er eldre enn ett år.

I omtrent 25 % av sakene som ligger til behandling, venter Nav på nærmere dokumentasjon for å kunne behandle saken. I hovedsak dreier dette seg om dokumentasjon som må innhentes fra utenlandske myndigheter. Ut over dette skyldes den lange behandlingstiden en kombinasjon av stor saksmengde, gamle saker med utdatert informasjon og prioritering av opplæring for å styrke fagmiljøet.

Fra og med høsten 2017 har inngangen av nasjonale uføresaker økt sterkt. Det har vært nødvendig å bruke mer ressurser enn tidligere på å behandle de nasjonale sakene for å sikre at mottakere av arbeidsavklaringspenger ikke blir stående uten ytelser når maksdato for arbeidsavklaringspenger er nådd.

Selv om Nav arbeider ut fra prinsippet om å behandle eldste sak først, gjøres også en prioritering av enkelte sakstyper. Direktoratet opplyste at kurantsaker og saker der medlemmet har lang opptjeningstid (arbeid eller botid i Norge over 15 år) prioriteres. Det samme gjelder saker der medlemmet har kortere opptjeningstid enn 15 år, dersom søker hadde høy inntekt de årene vedkommende jobbet i Norge. Disse sakene behandles i hovedsak innen 2 måneder. Videre prioriteres saker fra medlemmer som mottar arbeidsavklaringspenger i påvente av uføretrygd. I sistnevnte saker kan det ta flere måneder før Nav mottar uførekravet fra utlandet, ettersom medlemmet må søke om uføretrygd i landet de bor i. Mange nærmer seg derfor utløpet av perioden de kan motta arbeidsavklaringspenger når Nav mottar kravet om uføretrygd.

I 2019 har Nav også prioritert å bygge ned restanser på eksportsaker og saker som gjelder endring av utbetalingsbeløp. Målsettingen er å nå en akseptabel restansemengde på eksportfeltet i løpet av høsten 2019. Når dette arbeidet er ferdigstilt, vil det frigjøre kapasitet som vil bli satt inn i arbeidet med å bygge ned søknader og klager for øvrig. Direktoratet forventer at arbeidet vil gi synlige resultater allerede i løpet av høsten 2019.

Ved mottak av førstegangskrav sender Nav ut en orientering om 15 måneders saksbehandlingstid. Dersom behandlingen av saken blir forsinket, opplyses det om at ny forventet behandlingstid er 6 måneder. Dersom saken kan behandles raskere, tas det høyde for dette i forsinkelsesbrevet.

## **Ombudsmannens avsluttende merknader**

Ved ombudsmannens undersøkelse i 2017 opplyste direktoratet at det måtte påregnes at restansesituasjonen i saker om uføretrygd på utlandsområdet ville være utfordrende fremover. Denne antakelsen bekreftes langt på vei i direktoratets redegjørelse for restansesituasjonen per juli 2019. Etter ombudsmannens syn fremstår den gjennomsnittlige saksbehandlingstiden på 18 måneder ved førstegangssøknader som svært lang. Selv om en større andel (35 %) av sakene behandles innenfor normtid, har Nav en vei å gå for å nå målet om å behandle 75 % av sakene innenfor normtid. I klagesaker fremgår det at Nav Arbeid og ytelser har 20 ukers behandlingstid før en eventuell oversendelse til Nav Klageinstans. Sammenliknet med ordinære uføresaker, der behandlingstiden ved forberedelsen av klagesaker er 10 uker, fremstår også behandlingstiden i klagesakene som lang.

Direktoratets redegjørelse viser likevel at utviklingen fra 2017 går i riktig retning. Det er positivt at en større andel saker behandles innenfor normtid, og at prioriteringene som er gjort, ventes å gi uttelling allerede høsten 2019. Selv om gjennomsnittlig saksbehandlingstid publisert på [www.nav.no](http://www.nav.no) ikke nødvendigvis gjenspeiler den totale restansesituasjonen på området, forutsetter ombudsmannen at de ulike tiltakene som er iverksatt, også vil få en positiv effekt på gjennomsnittlig behandlingstid fremover.

Direktoratets redegjørelse for prioriteringen av saker på saksfeltet, og særlig prioriteringen av både nasjonale og internasjonale uføresaker der medlemmet nærmer seg maksdato for arbeidsavklaringspenger, fremstår som forsvarlig.

Ombudsmannen vil understreke viktigheten av at Nav orienterer om eventuelle forsinkelser i sin saksbehandling. Ved behandlingen av enkeltsaker har ombudsmannen blitt gjort oppmerksom på at enkelte ikke har blitt orientert om at behandlingen av deres sak er forsinket. Dette er uheldig.

Ombudsmannen lar saken bero med den redegjørelsen som er gitt, men vil følge utviklingen på saksfeltet videre.

24.9.2019 (2019/1707)

